

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PESERTA BPJS STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM  
PUSAT H.ADAM MALIK**

**SKRIPSI**

Oleh:

**WIRATAMA  
NIM. 51153164**

**Program Studi  
EKONOMI ISLAM**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PESERTA BPJS STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM  
PUSAT H.ADAM MALIK**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh:

**WIRATAMA  
NIM. 51153164**

**Program Studi  
EKONOMI ISLAM**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiratama  
NIM : 51153164  
Tempat/tgl Lahir : Pinanggripan, 13 September 1996  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Marindal Satu Jl. Leman Harahap


Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PESERTA BPJS STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT H.ADAM MALIK"** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 18 September 2019

Yang membuat pernyataan



  
Wiratama  
NIM. 51153164

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PESERTA BPJS STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM  
PUSAT HADAM MALIK**

Oleh :

Wiratama

Nim. 51153164

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Ilmu Ekonomi Islam

Medan, 18 September 2019

Pembimbing I



Dr. Sugianto, MA  
NIP. 196706072000031003

Pembimbing II



Fauzi Arif Lubis, MA  
NIP. 198412242015031004

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

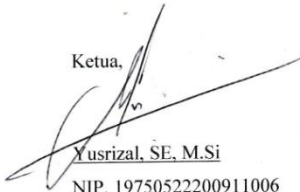


Dr. Marliyah, M.A  
NIP. 197601262003122003

Skripsi berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PESERTA BPJS STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT H.ADAM MALIK" atas nama Wiratama, NIM 51153164 Program Studi Ekonomi Islam telah di munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada Tanggal 31 Oktober 2019. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Ekonomi Islam.

Medan, 10 Juli 2019  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Ekonomi Islam UIN-SU

Ketua,

  
Yusrizal, SE, M.Si


NIP. 19750522200911006

Sekretaris,


  
Fauzi Arif Lubis, MA

NIP. 198412242015031004

Anggota

  
1. Dr. Sugianto, MA


NIP. 196706072000031003

  
2. Fauzi Arif Lubis, MA

NIP. 198412242015031004


  
3. Hendra Harmain, SE, M.Pd

NIP. 197305101998031003

  
4. Imsar, M.Si

NIP. 198703032015031004

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN-SU Medan

  
Dr. Andri Soemitra, MA

NIP. 197212041998031002



## ABSTRAK

Wiratama, Nim 51153164, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Peserta BPJS Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik”. Dibawah bimbingan, pembimbing I Bapak Dr. **Sugianto, MA** dan Pembimbing II Bapak **Fauzi Arif Lubis, MA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS di rumah sakit umum pusat H.Adam Malik. Penulisan dalam melakukan penelitian dengan menggunakan penelitian deskriptif, menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampelnya menggunakan teknik *nonprobability sampling*, dengan responden meliputi beberapa pasien di rumah sakit umum pusat H.Adam Malik. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana dengan bantuan *Statistical Package For Social Science* (SPSS). Kesimpulan penelitian menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana variabel kepuasan konsumen memiliki  $t_{hitung} = 10,983$   $t_{tabel}$  (  $\alpha = 0,05$ ; df 100) adalah sebesar 1,984. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $10,983 > 1,984$  atau nilai signifikan yaitu 0,00 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis telah mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PESERTA BPJS STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT H.ADAM MALIK”**.

Penulis telah banyak menerima bimbingan, saran, motivasi serta doa dari berbagai pihak selama penulisan skripsi ini. Teristimewa untuk kedua orang tua saya yang sangat saya kagumi dan cintai yaitu Ayahanda Madngadeni dan Ibunda Masitah yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, nasihat serta semangat yang tulus hingga saat ini. Mereka adalah sosok yang memiliki rasa kasih sayang yang begitu besar, rasa kepedulian yang begitu mendalam. Lantunan doa dan dukungan yang senantiasa tak pernah putus dan tak pernah bisa tergantikan. Berkat dukungan dan doa mereka Alhamdulillah saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. semoga Allah senantiasa melimpahkan rizki-Nya dan mempermudah segala urusan Ayah dan Bunda Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Sugianto, MA., selaku dosen pembimbing 1 penulisan skripsi.
4. Bapak Fauzi Arif Lubis, MA., selaku pembimbing 2 penulisan skripsi.
5. Bpak/ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan saya banyak bekal ilmu pengrtahuan selama mengenyam bangku perkuliahan.

6. Segenap karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara atas dukungan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan berlangsung sampai dengan selesai.

7. Untuk Ayahanda Madngadeni dan Ibunda Masitah, mereka adalah sosok yang memiliki rasa kasih sayang yang begitu besar, rasa kepedulian yang begitu mendalam. Lantunan doa dan dukungan yang senantiasa tak pernah putus dan tak pernah bisa tergantikann. Berkat dukungan dan doa mereka juga Alhamdulillah saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. semoga Allah senantiasa melimpahkan rizki-Nya dan mempermudah segala urusan ayah dan bunda.

8. Terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada seluruh keluarga yang selama ini tak pernah luput dalam memberi motivasi, dukungan serta doa dalam hidup saya, baik selama perkuliahan maupun sampai dengan penulisan skripsi dan harapan sampai akhir hayat nanti. terimakasih banyak yang sudah menjadi penyemangat sampai saat ini.

9. Serta seluruh teman teman Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan terkhusus juga untuk kelas Ekonomi Islam-D yang telah bersama-sama dengan penulis yang berjuang untuk mendapatkan ilmu yang bermanfaat agar kelak kita dapat memberikan yang terbaik tidak hanya untuk diri sendiri melainkan juga untuk bangsa dan tanah air. Penulis menyadari bahwa skripsi ini juga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 18 Sep 2019

Penulis,

**Wiratama**

**NIM: 51151025**



## **DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>... i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>...ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>... iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>... v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>...vii</b>
 <b>BAB 1      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	... 1
B. Identifikasi Masalah .....	... 9
C. Pembatasan Masalah .....	... 10
D. Perumusan Masalah.....	... 10
E. Tujuan Penelitian.....	... 10
F. Manfaat Penelitian.....	... 10
 <b>BAB II LANDASAN TEORITIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	... 12
1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	... 14
2. Teori Kepuasan Pelanggan .....	... 16
3. Prinsip dasar kepuasan pelanggan.....	... 18
4. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	... 19
5. Strategi Penanganan keluhan yang efektif.....	... 19
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	... 21
B. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	... 27
1. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	... 29
2. Mengukur dan Penilaian Kualitas Pelayanan .....	... 30
3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	... 32
C. Penelitian Terdahulu Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	... 32
D. Kerangka Pemikiran .....	... 35
E. Hipotesis Penelitian .....	... 35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sample .....	37
D. Jenis dan Sumber Data .....	39
E. Teknik dan Instrumen Penelitian.....	39
F. Defenisi Operasional.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas.....	42
3. Uji Normalitas.....	43
4. Uji Determinasi.....	43
5. Uji T.....	43
6. Uji Model.....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	45
a. Sejarah Perusahaan.....	41
b. Visi Dan Misi Perusahaan .....	47
2. Karakteristik Responden .....	47
a. Karakteristik Responden Menurut Usia .....	47
b. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
c. Karakteristik Responden Menurut Setatus Pasien.....	49
3. Deskriptif Variabel.....	49
a. Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
b. Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
4. Hasil Analisis Data.....	55
a. Analisis Deskriptif .....	55
b. Hasil Uji Kualitas Data .....	55
5. Hasil Uji Hipotesis .....	60

a. Uji $R^2$ .....	60
b. Uji t .....	61
c. Uji regresi Linear Sederhanan.....	61
B. Pembahasan.....	62
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2.2 Proses Penanganan Keluhan yang efektif.....	20
Gambar 2.3 Faktor kepuasan pelanggan.....	24
Gambar 2.4 Dasar kepuasan pelanggan.....	26
Gambar 2.5 Kerangka Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pada Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik.....	5
Tabel 1.2 Data Survei Awal Terhadap Pasien.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Pedoman Pemberian Skor.....	40
Tabel 3.2 Indikator Variabel.....	41
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia.....	48
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Setatus Pasien.....	49
Tabel 4.4 Rentan Skor Kuesioner.....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Mengenai Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.6 Tanggapan Mengenai Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.7 Uji Variabel Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	61
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	62

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menurut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.<sup>1</sup>

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit milik pemerintahan maupun milik swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha.

Paradigma baru pelayanan kesehatan masyarakat rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Kelangsungan hidup sebuah lembaga dalam penyelenggaraan kesehatan di masyarakat, diperlukan upaya peningkatan pembangunan di bidang kesehatan. Dalam hal ini pemerintah mempunyai fungsi dan tanggung jawab agar tujuan pemerintah di bidang kesehatan dapat mencapai hasil yang optimal melalui penempatan tenaga, sarana, dan prasarana baik dalam hitungan jumlah (kuantitas) maupun mutu (kualitas).

---

<sup>1</sup> Heizer dan Render (ed.) *Manajemen operasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2006).h. 25.

Keberlangsungan hidup tentunya tidak mengenal usia tua dan mudah untuk terjangkau masalah penyakit. Tingginya biaya perobatan masyarakat merasakan beban karena ketidak mampu untuk berobat ke rumah sakit. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Asuransi milik pemerintah BPJS memberikan mekanisme yang dapat meningkatkan keterjangkauan fasilitas kesehatan. Jangkauan fasilitas kesehatan diperluas hingga mampu melayani kalangan masyarakat menengah kebawah dan tidak hanya masyarakat menengah keatas, seperti persepsi masyarakat yang menganggap fasilitas kesehatan tidak terjangkau karena kesulitan ekonomi. Dengan demikian BPJS dapat memenuhi asas pemerataan kesehatan bagi masyarakat.<sup>2</sup>

Sesuai dengan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) maka penyelenggara JKN adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dibentuk untuk memperoleh manfaat pemelihara kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan. Kebutuhan dasar kesehatan adalah kebutuhan akan layanan kesehatan yang memungkinkan seseorang yang sakit dapat sembuh kembali sehingga ia dapat berfungsi normal sesuai usianya. Sehingga kepuasan pelanggan menjadi penting bagi rumah sakit.

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Irawan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan kemudahan.<sup>3</sup> Sementara menurut Zeithaml dan Bitner, lima hal yang

---

<sup>2</sup> Trisna Widada. "Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasi Terhadap Kesehatan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu)" dalam *Jurnal Ketahanan Nasional*, (23): 199-216, Agustus 2017, h. 202-203.

<sup>3</sup> Lupiyoadi, et. al., *Manajemen Pemasaran Jasa* (Medan: Salamba Empat, 2002), h. 23.

mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: *product and service features, consumer emotion, attribution for service success or failure, perception of equity and fairness dan other cunsomer, family member, and coworkers.*<sup>4</sup>

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

Pada dasarnya masih ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan di Rumah Sakit milik pemerintah supaya untuk memperbaiki sistem pelayanan kesehatan yang lebih akses terhadap masyarakat, dan mendesak pemerintah memperbanyak fasilitas kesehatan tenaga kesehatan agar mutu dan kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat.<sup>5</sup>

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Juwandi dan Hendy Irawan (ed.) *Kepuasan Pelayanan Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2004). h. 30.

<sup>5</sup> Rendy Aditya Putra Armanda, “*Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Tegal Selatan*” (Disertasi, Universitas Diponegoro, 2016), h. 14.

<sup>6</sup> Jacobalis, *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*, (Jakarta: IRSJAM XXXVII. 19950), h. 68.



Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Hal tersebut di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntu<sup>7</sup> bahwa "Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik".

Terdapat beberapa pemberian pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha "kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

---

<sup>7</sup> Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 19.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.<sup>8</sup>

Tingkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUP H.Adam Malik menunjukkan seberapa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Secara umum, pengukuran tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan ditunjukan dengan jumlah kunjungan seseorang terhadap pelayanan jasa kesehatan tersebut.

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Pada Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik Bulan**  
**Agustus dan September 2019**

No	Setatus Pasien	Agustus	September
1	Rawat Jalan	310	290
2	Rawat Inap	240	235
3	Pasien Pindahan (Rujukan)	235	230

Sumber : <http://yankes.depkes.go.id>

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien pelayanan kesehatan pada Bulan Agustus s/d September mengalami penurunan. Fenomena ini perlu ditinjau oleh pelayanan kesehatan karena jumlah pasien yang mengalami penurunan akan memberikan pengaruh kurang maksimal bagi perusahaan jasa tersebut. Oleh karena itu mengatasi fenomena tersebut maka pihak pelayanan kesehatan memperhatikan kinerja pelayanan yang optimal agar

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, h. 28.

pasien akan menikmati pelayanan jasa dan akan kembali melakukan atau memakai jasa yang telah diberikan.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pasien. Rumah Sakit perlu memikirkan kemudahan dalam melakukan perobatan. Akses untuk menjalani kesehatan haruslah tepat sesuai di mata pasien. Akses yang dimaksud adalah kemudan pasien mendapatkan fasilitas berobat seperti cepat di tangani oleh dokter spealis, mendapatkan obat-obatan, mendapat ruang inap dan lain-lain. Karena tidak kesesuaian membuat pasien pindah kepelayanan kesehatan lainnya.

Hal ini bertolak belakang dengan visi misi BPJS yang memberikan akses kemudahan untuk menjalani perobatan kesehatan. Apabila pasien tidak mendapatkan yang di inginkan akan membuat pasien meninggalkan harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh RSUP H.Adam Malik maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Dari informasi beberapa pasien terdapat keluhan-keluhan yang mengatakan bahwa akses dalam menjalani perobatan pada Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik terlalu sulit dari pada rumah sakit lainnya seperti RS Columbia Asia Medan, RSU Madani, RSU Permata Bunda dan lain-lain. Berikut telah di lakukan survei awal kepada beberapa sebagian responden pasien baik rawat inap maupun dirawat jalan.

**Tabel 1.2**

**Data Survei Awal Terhadap Pasien Yang Menjalani Perawatan Baik Rawat Jalan Maupun Rawat Inap**

<b>No</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Alamat</b>	<b>Usia</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Status Berobat</b>
1	Rian Setiawan	Dusun Lestari Desa Perempatan	40	L	Rawat Jalan
2	Aidin	Marelan	35	L	Rawat Jalan

3	Filem Boro Tarigan	Laudeleng Kec. Sibiru-biru	33	P	Rawat Inap
4	Masri Alimbong	Sibolga	46	P	Rawat Jalan
5	Rindiani	Indrapura	52	L	Rawat Inap
6	Susanti	Ayahanda	32	L	Rawat Inap
7	Mafirah	Aceh	44	L	Rawat Jalan
8	Ihsan	Kaplik Tamboyan Batam	56	P	Rawat Jalan
9	Olan Agusta	Let Umar Bakti Binjai Barat	53	P	Rawat Jalan
10	Tukijem	Sei Halim	47	L	Rawat Inap

Bersarkan hasil wawancara kepada pasien terdapat titik keluhan yang telah diungkapkan seperti ibu Susanti, Mafirah, Filem Boru Taringan, Olan Agusta, bapak Ihsan, Rian Setiawan, Tukijem yang mengatakan terlalu lama menunggu antrian untuk berkonsultasi kedokter spesialis sehingga menunggu antrian sampai 2 hari baru bisa konsultasi kedokter yang menanganin. Hal ini pasilitas rumah sakit yang belum memadai jadi tidak heran masih banyak pasien yang belum mendapatkan pelayanan optimal di karenakan jumpah pasien begitu banyak dari pada jumlah tenaga kerja dan peralatan masih seadanya.

Akses perobatan yang ditetapkan Rumah Sakit haruslah diberikan kemudah agar pasien merasa tidak terbebani dalam mejalani kesehatan perobatan. Hal ini sangat bertolak belakang dalam ajaran islam akan mendzalimi pasien, sesuai dengan Hadist Rasulullah SAW bersabda:

عن أبي هريرة ر.ع. قال : قال رسول الله ص.م : من نفس عن مسلم كربة من كرب الد

نيا نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة ومن يسر على معسر يسر الله عليه في الدنيا والاخرة ومن ستر مسلما ستره الله في الدنيا والاخرة والله في عون العبد ما كان العبد في عون اخيه. {أخرجه مسلم}

*Artinya : "Abu Hurairah berkata, Rasulullah SAW. bersabda, "barang siapa melepaskan dari seorang muslim satu kesusahan dari kesusahan-kesusahan di dunia, niscaya Allah melepaskan dia kesusahan-kesusahan hari kiamat. Dan barang siapa memberi kelonggaran kepada orang yang susah, niscaya Allah akan memberi kelonggaran baginya di dunia dan akhirat, dan barang siapa menutupi aib seorang muslim, niscaya Allah menutup aib dia di dunia dan akhirat. Dan Allah selamanya menolong hamba-Nya, selama hambaNya menolong saudaranya." (Hr. Bukhari dan Muslim)*

Hadis tersebut menunjukkan bahwa haram bagi pengusaha untuk menyulitkan penderitaan orang lain karena hal ini adalah sumber kedzaliman<sup>9</sup>. Seharusnya RS menerapkan kemudahan yang diberikan dan menjalankan fungsi BPJS sebaik-baiknya.

Kesadaran serta dihadapan Allah ini harus menjadi kesadaran internal bagi setiap manusia untuk berwawasan egalitarian (*al-musawah*) dengan tidak membedakan orang berdasarkan primordial yang dimilikinya seperti ras, agama, dan suku. Manusia hanya bisa diperlakukan secara berdasarkan perbuatan-perbuatan yang dilakukannya.<sup>10</sup>

Hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh RS yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran yang akan membantu RS dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal yang diinginkan, kebersihan peralatan, kebersihan tenaga medis

<sup>9</sup> Rachmat Syafe'i, *Hadits : aqidah, akhlak, sosial dan hukum* (Bandung: Pustaka Setia 2000), h. 253.

<sup>10</sup> Azhari Akmal Tarigan, *Etika dan Spiritualitas Bisnis* (Medan: Febi Uinsu Press 2016), h. 46.

dan kerapian susunan fasilitas akan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Peningkatan sarana dan prasarana RS perlu dilakukan untuk mencegah timbulnya kendala teknis saat pengobatan akan menjadi pemberian pelayanan yang nyaman dan berkualitas.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan konsumen merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dan mengkonsumsi suatu jasa. Apabila pelanggan pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada masyarakat yang lainnya.

Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik yang merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan berada di Jalan Bunga Lau 17 Kemenangan Tani, Medan Tuntungan membuka pelayanan kesehatan dari pukul 08.00-16.00 wib. RSUP H.Adam Malik memiliki fasilitas yaitu ruang tunggu pasien/konsultan dilengkapi dengan TV dan majalah, dan ruangan pemeriksaan/pengobatan pasien dan air minum juga disediakan di RS tersebut, jika pasien terlalu lama menunggu.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik menarik untuk dilakukan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Kurangnya kualitas pelayanan di RSUP H. Adam Malik Medan terbukti dengan hasil dari beberapa pernyataan responden yang di lakukan survei awal.

2. Penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2017-2018 di RSUP H. Adam Malik Medan
3. Kurangnya fasilitas berobat di RSUP H.Adam Malik Medan sehingga RSUP H.Adam Malik tidak dapat menampung seluruh pasien yang ada di RS untuk berobat.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, masalah yang terurai dalam latar belakang masalah cukup banyak. Namun demikian dalam penelitian ini dibatasi hanya pada satu variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan satu variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka masalah penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di RSUP H. Adam Malik?”

### **D. Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsuen BPJS di RSUP H.Adam Malik Medan.

### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh diperkuliahan dengan perakteknya di lapangan, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan erhadap kepuasan konsumen peserta BPJS study kasus di rumah sakit H. Adam Malik.

2. Bagi Rumah Sakit

Untuk tambahan dan informasi yang bermanfaat bagi pihak perusahaan agar lebih memperhatikan tingkat pelayanan pasien peserta BPJS dan memperbaiki kekurangan yang masih ada dalam mekanisme rumah sakit.

3. Bagi UIN Sumatera Utara

Menambah referensi perpustakaan FEBI pada bidang pemasaran khususnya mengenai pengaruh tingkat pelayanan pasien peserta BPJS di RSUP H.Adam Malik

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengembangkan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kepuasan Konsumen**

Dewasa ini banyak perusahaan jasa yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Kini semakin didasari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis. Namun tertentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik.

##### **a. Pengertian Kepuasan Konsumen**

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan kepada para pelanggannya. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien.<sup>11</sup>

Pasien baru akan merasakan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau merasa kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Berdasarkan apa yang disebut diatas. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Wike Diah Anjaryani, “*Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*” (Tesis, Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia Program Pascasarjanan Universitas Diponegoro Semarang, 2009), h. 35.

<sup>12</sup> Imbalo S. Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2004), h. 156.

Sebenarnya konsep kepuasan bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan.

1. Day menyatakan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
2. Engel, mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.
3. Kotler, menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang telah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>13</sup>
4. Oliver, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (pasien) didefinisikan sebagai evaluasi pembeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.<sup>14</sup>

Dari beberapa definisi kepuasan diatas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan merupakan keadaan yang dirasakan seorang yang merupakan hasil dari penggunaan jasa yang dirasakan dalam hubungannya dalam harapan seorang. Ada tiga tingkatan kepuasan yaitu bila implementasi kurang dari harapan, pelanggan tidak puaskan, bila implementasi sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila implementasi melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

---

<sup>13</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 146.

<sup>14</sup> Husein Umar, *Metode Riset Prilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h. 14.

Berdasarkan hal-hal diatas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

- a. Kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan.
- b. Kepuasan terhadap kemauan membantu pelanggan.
- c. Kepuasan terhadap pengetahuan dan kesopanan.
- d. Kepuasan terhadap kepedulian pada pelanggan.
- e. Kepuasan terhadap penampilan fasilitas fisik.<sup>15</sup>

### **b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya. Kotler mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.

#### **1. Sistem keluhan dan saran**

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Meskipun demikian, karena metode ini cenderung bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

#### **2. Survei kepuasan pelanggan**

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

---

<sup>15</sup> Haidir Harun, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk TELKOM FLEXY* (Studi Kasus PT.Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang). (Tesis, S-2 Magister Manajemen Program Study Magister Manajemen Universitas Dipenogoro), h. 29.

Pengukur kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

*a. Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan yang menghasilkan skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

*b. Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tersebut dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

*c. Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

*d. Importance-performance Analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk merengking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

*e. GhostShopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan, selain itu ghost shopper juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

*f. Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti mengkonsumsi, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadi hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakannya selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Peters mengemukakan terdapat sepuluh kunci kesuksesan dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Frekuensi survei, survei formal dilakukan setiap 2 atau 3 bulan sekali dan survei informal setiap bulan.
2. Pelaksanaan survei dilaksanakan pihak ketiga diluar perusahaan.
3. Pertanyaan hendaknya standar yang dapat dikuantitatifkan.
4. Harus mendesain survei secara sistematis dalam memperhatikan setiap pandangan yang ada.
5. Semua fungsi dan tingkat organisasi harus dilibatkan dalam survei
6. Mengukur kepuasan semua pihak, baik pelanggan langsung (pasien), maupun pelanggan tidak langsung dan pelanggan internal.
7. Kombinasi berbagai ukuran dari beberapa individu, kelompok.
8. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan dikaitkan dengan sistem kompensasi.
9. Ukuran kepuasan pelanggan dibuat dalam kalimat sederhana dan mudah diingat, serta ditempatkan setiap bagian organisasi.
10. Mengenai hubungan karyawan dengan pelanggan harus mencakup penilaian sampai sejauh mana karyawan memiliki orientasi pada kepuasan pelanggan.<sup>16</sup>

### **c. Teori Kepuasan Pelanggan**

Menurut Haryanti dan Hadi, ada dua teori dalam memahami keputusan pada konsumen dalam hal ini terhadap pasien:

#### *1. The Expectancy Disconfirmation Model*

Oiver menyampaikan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah hasil perbandingan antara harapan dan para pembeli atau pemilihan atau pengambil keputusan (prepurchase expectation) yaitu keyakinan kenerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa dan dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.

---

<sup>16</sup> M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 120-122.

## 2. *Equity Theory*

Dikemukakan oleh Stacy Adams tahun 1960, dua komponen yang terpenting dari teori ini, yaitu apa yang di dapat (inputs) dan apa yang dikeluarkan (outcomes). Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas tergantung pada apakah ia merasakan keadilan (equity) atau tidak atas suatu situasi. Jika input dan outputnya sama apabila dibandingkan dengan input dan output orang/jasa dijadikan perbandingan maka kondisi itu disebut puas.<sup>17</sup>

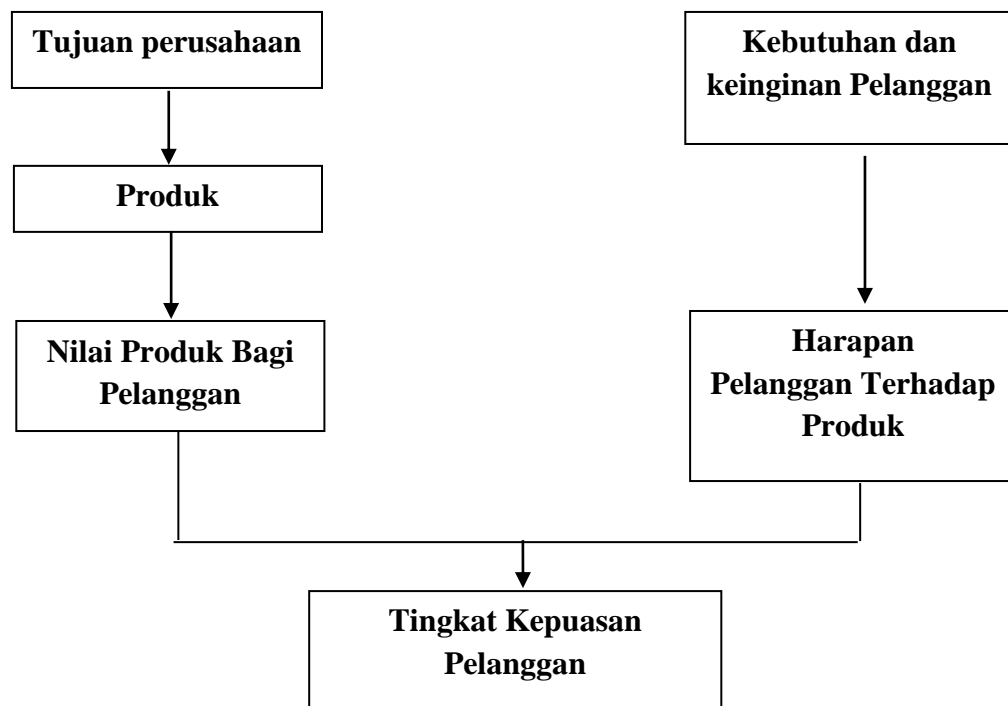
### **d. Prinsip dasar kepuasan pelanggan**

menyangkut komponen kepuasan pelanggan dan kinerja/hasil yang dirasakan. Umumnya harapan pelanggan merupakan pemikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengonsumsinya suatu produk barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi produk yang dibeli.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Wike Diah Anjaryani, "*Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*" (Tesis, Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2009), h. 37.

<sup>18</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 147.



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta : penerbit Andi Offset*

#### **e. Strategi Kepuasan Pelanggan**

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya:

##### *1. Relationship Marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penggunaan jasa selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga diharapkan dapat menjadi bisnis ulang.

## 2. *Strategi Superior Customer Service*

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul. Melalui pelayanan yang unggul, perusahaan yang bersangkutan dapat membebankan harga yang lebih tinggi pada jasanya.

## 3. *Strategi Unconditional Guarantees*

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan augmented service terhadap core service-nya. Misalnya dengan merancang garansi tertentu atau dengan memberikan pelayanan penjual yang baik.

Strategi unconditional guarantees berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan, selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

## **f. Strategi Penanganan keluhan yang efektif**

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas dengan:

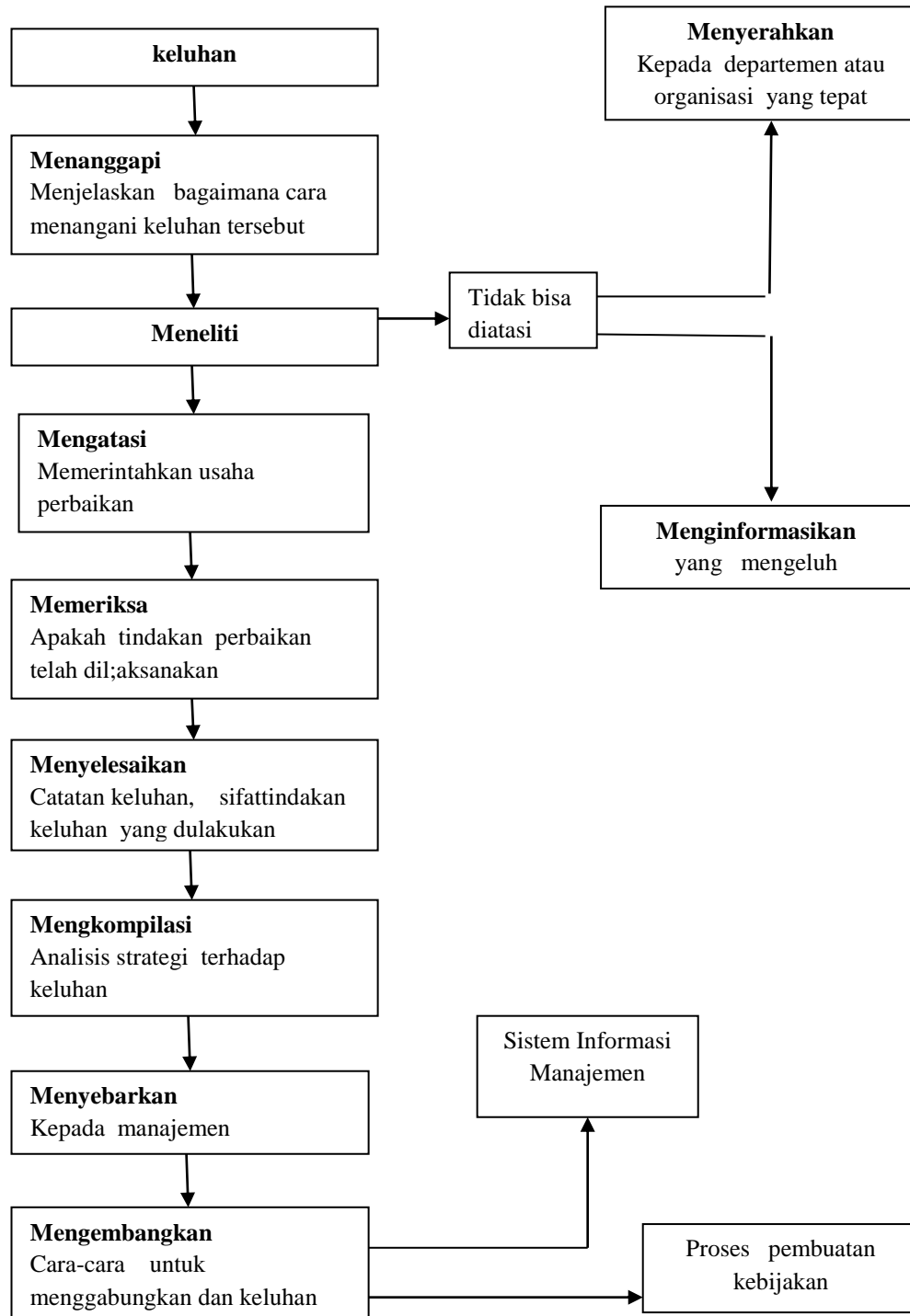
- 1). Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa.
- 2). Penyedia jasa terhindar dari publisitas negatif.
- 3). Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanan saat ini.
- 4). Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah.
- 5). Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, h. 160-168.



Proses penanganan keluhan yang efektif terdiri atas beberapa langkah, yaitu:



Gambar 2.2 Proses Penanganan Keluhan yang efektif

Sumber: Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset, 1996

### **g. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.<sup>20</sup>

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa.

Menurut Handy Irawan menyebutkan beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1). kualitas produk
- 2). Harga
- 3). *Service Quality*/kualitas pelayanan
- 4). Faktor emosional
- 5). Dan kemudahan<sup>21</sup>

Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat.

Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam hal ini yaitu, nilai, daya saing, tahap pelayanan, momen pelayanan (situasi pelayanan), dan tingkat kepentingan pelanggan

#### **a. Nilai**

Nilai didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk/jasa, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang telah

---

<sup>20</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 30.

<sup>21</sup> Bambang Suharto, *Langkah Awal Menjadi Entrepreneur Sukses* (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004), h. 139.

diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk/jasa tersebut. Yang dibutuhkan oleh pelanggan pelayanan serta manfaat dari produk/jasa tersebut. Walaupun suatu jasa berkualitas serta memuaskan pelanggan, namun belum tentu jasa tersebut bernilai bagi pelanggan. Semakin bernilai suatu produk/jasa, semakin bertambahlah kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk/jasa.

b. Daya saing

Suatu produk/jasa harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan, sebab bisnis tidak dapat berlangsung tanpa pelanggan, suatu produk hanya memiliki daya saing bila keunggulan produk tersebut dibutuhkan oleh pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa terletak pada keunikan serta kualitas pelayanan produk jasa tersebut kepada pelanggan.

c. Tahapan pelayanan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan selanjutnya, sehingga pelayan merasa tidak puas dengan pelayanannya secara keseluruhan.

d. Momen pelayanan (situasi pelayanan)

Situasi pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan ditentukan oleh:

1. Pelayan
2. Proses pelayan
3. Lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan.
4. Tingkat kepentingan pelanggan

Tingkat kepentingan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau memberli suatu produk/jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut.

Valarie A Zeithaml, A Parasuraman, dan Leonard L Berry, membuat suatu model konseptual mengenai tingkat kepentingan pelanggan, seperti tampak pada gambar dibawah ini. Menurut Valarie A Zeithaml, A Parasuraman, dan Leonard L Berry, ada dua tingkatan pelanggan, yaitu:

1. Adequate service adalah tingkatan kerja jasa minimal yang masih ada diterima berdasarkan pemikiran jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia.
2. Desired service adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya.

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

a. Kualitas produk

Konsumen atau pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas. Beberapa dimensi yang berpengaruh dalam membentuk kualitas produk adalah performanc,conformance, durability, dan feature.

b. Kualitas pelayanan

Komponen membentuk kepuasan pelanggan ini terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan sering sekali mempunyai daya diferensi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk/jasa.

c. Faktor emosional

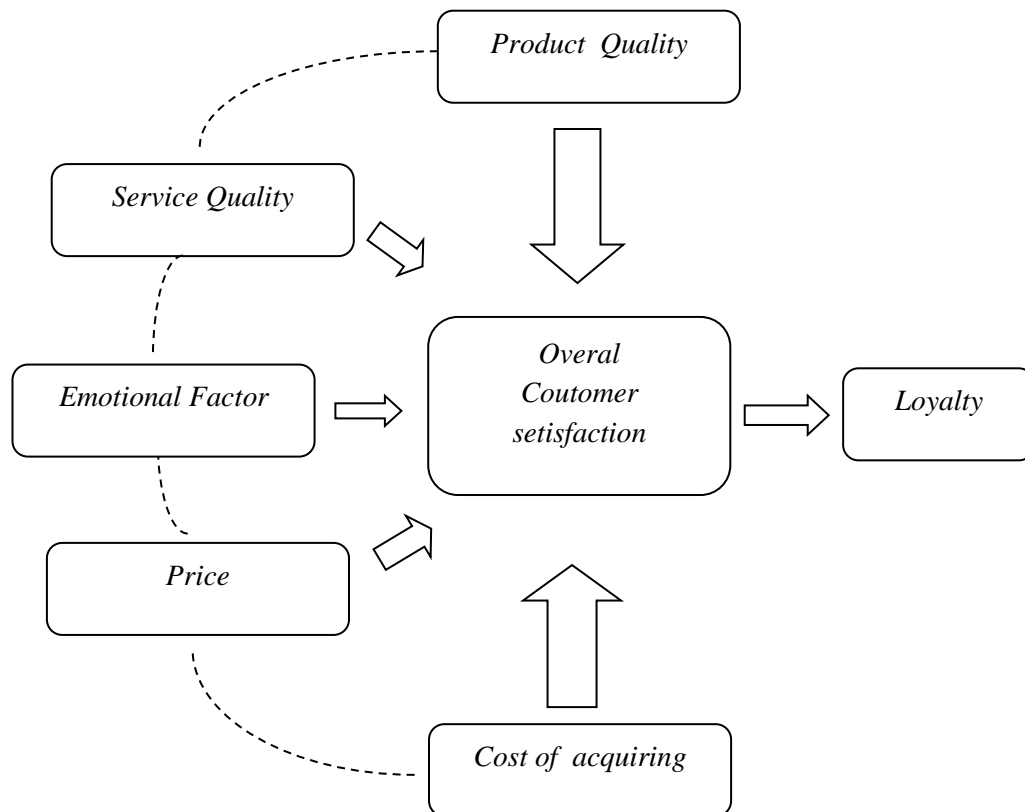
Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu akan cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi self-esteem atau social value yang membuat pelanggan puas terhadap merek tersebut.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan value yang lebih tinggi kepada pelanggan. Jelas pada faktor harga juga merupakan faktor yang penting bagi pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya.

e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk/jasa.

Planggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa akan cenderung puas terhadap produk/jasa tersebut.



Gambar 2.3 Faktor kepuasan pelanggan

**Sumber: Hndi Irawan, Indonesia Customer Satisfaction. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003**

Total kepuasan pelanggan akan bergantung pada evaluasi pelanggan terhadap masing-masing komponen tersebut. Selain itu pelanggan juga akan memberikan bobot yang berbeda untuk setiap komponen tersebut. Dalam hal inilah perusahaan perlu jeli untuk melihat komponen manakah yang perlu lebih dimainkan dan mengukur performance untuk kelima komponen kepuasan tersebut.<sup>22</sup>

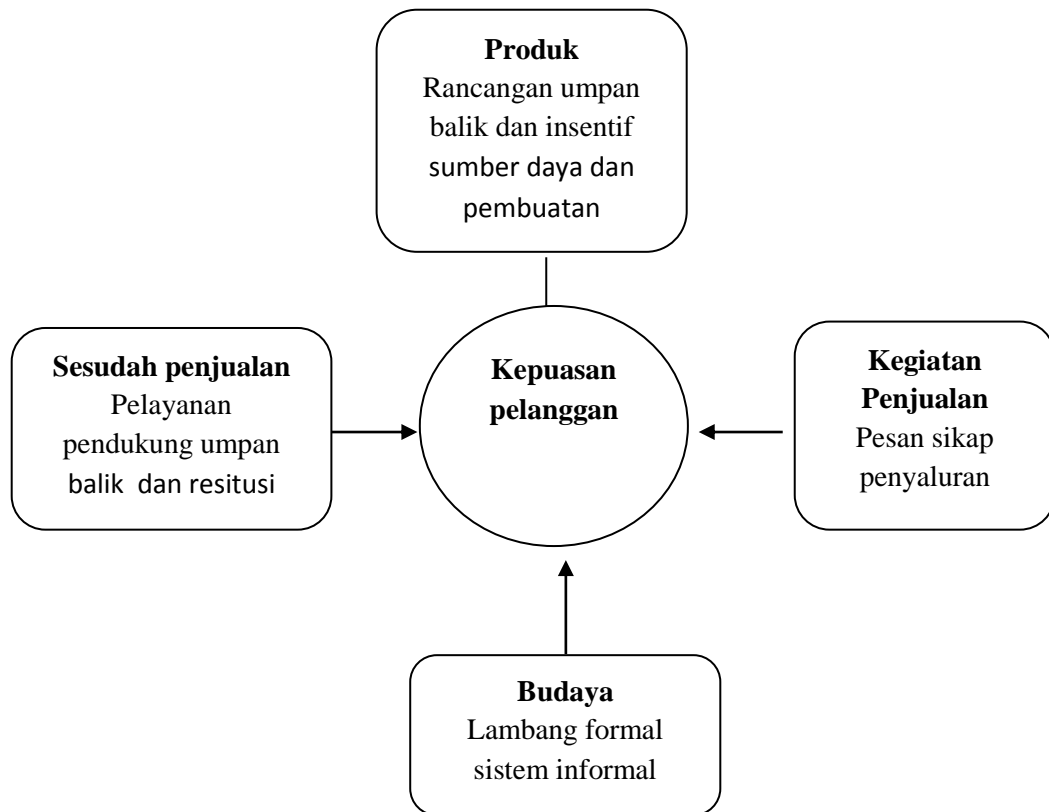
Dari teori kepuasan pasien yang diatas dalam penelitian ini penelitian mengambil dan menggabungkan dari teori yang kedua dengan teori yang ketiga, yaitu: kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya, tingkat kepentingan pelanggan.

Selain faktor-faktor kepuasan pelanggan, dalam hal ini terdapat empat landasan dasar pada kepuasan pelanggan, yaitu produk, kegiatan penjualan, sesudah penjualan, budaya.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Handi Irawan, *Indonesia Customer Satisfaction* (Jakarta: Elex Media Komputindo), h. 22-23.

<sup>23</sup> Milind M. Lele dan Jagdish N. Sheth (ed.) *Pelanggan Kunci Keberhasilan*, (Jakarta: MitraUtama, 1995), h. 97.



Gambar 2.4 Dasar kepuasan pelanggan

**Sumber: Milind M. Lele dan Jagdish N.Shet, Pelanggan Kunci Keberhasilan.**

## 2. Kualitas Pelayanan

Dalam dunia bisnis, tidak hanya produk/jasa yang harus diperhatikan. Dalam hal ini kualitas pelayanan juga hal yang sangat penting yang harus diperhatikan. Karena kualitas pelayanan merupakan cara untuk mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia harus menurut semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-

harapan pelanggan, juga melihat tersedianya sumber daya yang memadai dalam perusahaan.

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Mengenai hal tersebut banyak yang berpendapat definisi kualitas, karena memiliki ukuran relatif atas suatu barang dan jasa yang dinilai dari atribut, desain, dan kesesuaian bagi para pembelinya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Edvardsson kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang diciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Menurut Goeth dan Davis yang bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>24</sup>

Definisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus menjadi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan diharapkan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka dari hasil teknis yang diberikan yang merupakan proses dimana hasil disampaikan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu

---

<sup>24</sup> Fandy Tjipto, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset 1996), h. 51.



organisasi massa atau negara.<sup>25</sup> Kinerja pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya peningkatan kualitas kesehatan penduduk.<sup>26</sup> Untuk melihat pengertian kualitas pelayanan, beberapa para ahli mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Parasuraman, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.
2. Tjiptono, adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.
3. Lewis dan Mitchell, kualitas pelayanan dapat di gambarkan sebagai perbedaan antara harapan-harapan pelayanan oleh pelanggan dan pelayanan yang dirasakan. Jika harapan-harapan adalah lebih lebih besar dari kinerja, kemudian mutu yang dirasakan adalah kurang dari memuaskan, ketidak puasan pelanggan terjadi. Dari beberapa penertian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Pada perkembangan selanjutnya, parasuraman dan kawan-kawan menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok menyangkut kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tangkap adalah keinginan para staf untuk membantu para memberikan pelayanan dengan tanggap.

---

<sup>25</sup> Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: PT.Grasindo,2005), h. 208.

<sup>26</sup> Wika Adisasmito, *Sistem Kesehatan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), h. 14.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopansantunan para staf perusahaan serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

d. Perhatian (*attention*).

Perhatian adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

e. Bukti langsung (*tangible*).

Bukti langsung merupakan suatu bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.<sup>27</sup>

Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Seangkan kinerja yang baik (berkualitas) dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan situasi yang konferintif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan, memperkuat image tentang merk, iklan, penjualan, dan penentuan harga.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Sunarji Harahap, *Kewirausahaan Pendekatan Integratif* (Medan: Rumah Cerdas Media), 2016, h. 77.

<sup>28</sup> Wendi Ariawan Happy, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo ). (Skripsi, Fakultas Ekonomi Uninvestitas Sebelas Maret Surakarta), h. 22-25.

## b. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagaimna dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan jangan kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah maha kaya lagi Maha Terpuji.*<sup>29</sup>

Menurut Thorik G, dan Utus H pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaianpun akan mengenai heartshare konsumen dan pada akhirnya memperkuat posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heart share dan mind share yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. *Al Quran dan Terjemahan*. (Jakarta: Syahmil Cipta Media), h. 46.

<sup>30</sup> Sofyan Bachmid, "Konsep Kualitas Layanan dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa, <https://www.academia.edu>". Diunduh pada 12 Januari 2019.

### c. Mengukur dan Penilaian Kualitas Pelayanan

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk dapat diperoleh melalui pengukuran atas kepuasan pelanggannya yang ditunjukkan melalui variabel harapan dan kinerja yang dirasakan pelanggan atau *perceived performance*).

Kotler menjelaskan bahwa jasa dapat diperinci menurut kepentingan pelanggan (*customer importance*) dan kinerja perusahaan (*company performance*).

Tjiptono menjelaskan kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas dan pengendalian telah lama ada untuk barang-barang berwujud, maka untuk jasa berbagai upaya telah dan sedang dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu.

Selanjutnya, Parasuraman mendefinisikan penilaian kualitas jasa sebagai sikap yang berhubungan dengan keunggulan secara keseluruhan suatu perusahaan. Demikian pula Wyckoff yang melihat keunggulan jasa pelayanan sebagai suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut, untuk memenuhi seperangkat keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pemahaman diatas dapatlah dikatakan, bahwa pengukuran dan penilaian kualitas jasa tidaklah berbeda, akan tetapi dalam pelaksanaannya agak sukar dibandingkan pada produk fisik. Pada dasarnya inti dari pengukuran dan penilaian kualitas terletak pada dua sisi, yaitu dari sudut pandang konsumen dalam hal ini harapannya, dan disatu sisi terletak pada sudut pandang manajemen perusahaan dalam hal ini kinerja atas kualitas jasa secara keseluruhan.

Menurut Parasuraman bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa dipersepsikan (*perceived service*).

#### d. Indikator Kualitas Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry ada beberapa indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. Fasilitas Fisik
2. Reliabilitas
3. Responsivitas
4. Kompetensi
5. Kesopanan
6. Kredibilitas
7. Keamanan
8. Akses
9. Komunikasi
10. Pengertian
11. Akuntabilitas<sup>31</sup>

#### B. Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti yang terkait dengan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Arlina Nurbaiti (2009)	Pengaruh Harga (Price), dan Kualitas Pelayanan (Service Quality)	Y= Kepuasan Pasien X1= Persepsi Harga X2= Persepsi	Harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan

<sup>31</sup> Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*. (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h. 219.

		Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan	Kualitas Pelayanan	terhadap kepuasan pasien
2	Fransisca Widyawati (2008)	Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Telepon Flexi	Y= Kepuasan Pelanggan X1= Kualitas Pelayanan X2= Persepsi Harga X3= Kualitas Produk	Setiap variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kecuali persepsi harga
3	Pratama Kesuma Tanudjaya (2010)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali	Y= Kepuasan Pasien X1= Kualitas Pelayanan X2= Kepercayaan Pasien	Variabel kepercayaan secara signifikan lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan klinik dan kepuasan pasien dalam mempengaruhi keinginan pasien untuk berobat kembali
4	Ika Selvia Umayya NTS (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan	Y= Kepuasan Pasien X1= Kualitas Pelayanan X2= Harga X3= Fasilitas	Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan kecuali fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien

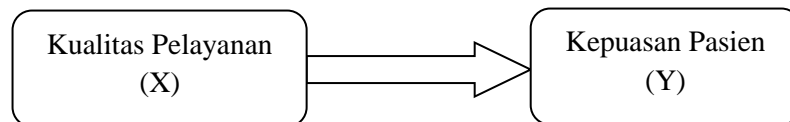
5	Herri Affandi (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara	Y= Kepuasan Pelanggan X1= Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
6	Alfi Syahri Lubis (2008)	Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam	Y= Kepuasan Pelanggan X1= Kualitas Pelayanan	Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7	Kusuma Wijayanto (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank	Y= Kepuasan Nasabah X1= Kualitas Pelayanan	Variabel masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

Adapun perbedaan penelitian terhadap kajian terdahulu adalah bahwa penelitian ini mempunyai perbedaan yang tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini terdapat perbedaan baik dari judul, jumlah variabel, tempat penelitian dan metodologi penelitian. Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Peserta BPJS Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik”, dengan suatu variabel yaitu Kualitas

Pelayanan (X1) dan Kepuasan Konsumen (Y), tempat penelitian di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik Medan.

### C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan BPJS (X) terhadap kepuasan pelanggan Y. Kerangka penelitian ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan di atas, maka pengembangan kerangka pikir dapat dilihat seperti gambar dibawah ini.<sup>32</sup>



Gambar 2.5 Kerangka Penelitian

### Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien

### D. Hipotesis

Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah yang sedang diteliti. Hipotesa mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Harus mengekspresikan hubungan antara dua variabel atau lebih
2. Harus dinyatakan secara jelas dan tidak bermakna ganda
3. Harus dapat diuji, maksudnya ialah memungkinkan untuk diungkapkan dalam bentuk operasional yang dapat dievaluasi berdasarkan data.

Hipotesa penelitian ialah hipotesa dinyatakan dalam bentuk kalimat.

Adapun hipotesa dalam penelitian ini adalah:

Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS studi kasus di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik.

---

<sup>32</sup> Fandy Tjipto, *Manajemen Jasa*, h. 70.



$H_1$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS studi kasus di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka.<sup>33</sup> Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat di capai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Metode kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survei. Informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.<sup>34</sup>

##### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian akan dilaksanakan pada RSUP H.Adam Malik Jl.Bunga Lau No.17, Kemenangan Tani, Medan Tuntungan.

##### **C. Populasi dan Sampel**

###### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, yaitu berkaitan dengan sekelompok orang, kejadian atau semua yang mempunyai karakteristik tertentu dan anggota populasi tersebut disebut dengan elemen populasi.<sup>35</sup>. Maka populasi penelitian ini pada pasien baik rawat jalan maupun rawat inap di RSUP H.Adam

---

<sup>33</sup> Syahrudin dan Salim (ed.) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media), h. 39.

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 11.

<sup>35</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h. 133.

Malik yang menggunakan BPJS Kesehatan sebanyak 836 orang selama kurang waktu 1 bulan.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan seluruh data yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengambilan sampelnya dengan teknik purposive sampling, yaitu digunakan apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitiannya,<sup>36</sup> juga dengan area sampling yaitu pengambilan sampling dengan menunjuk wilayah tertentu dari pengambilan sampling yaitu wilayah yang secara khusus memiliki data-data yang diperlukan sebagai data pasien pengguna BPJS kesehatan saat berobat di RSUP H.Adam Malik. Ada beberapa teknik yang digunakan dalam menentukan beberapa banyak sample dari suatu populasi penelitian, yaitu dengan teknik solvin dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : sample

N : populasi

e : error

dengan diketahui rumus diatas dengan jumlah populasi pasien BPJS kesehatan sebanyak 836 dan e 10% maka:

$$n = \frac{836}{1 + 836 (10\%^2)}$$

$$n = \frac{836}{837 (0.01)}$$

$$n = \frac{836}{8,37}$$

---

<sup>36</sup> Husaini Usman dan Purnomo Stiady Akbar (ed.) *Pengantar statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008). h. 186.

$n = 99,89$  dibulatkan menjadi 100 orang.

Setelah dilakukan perhitungan diatas maka diketahui sample yang ada diambil sebanyak 100 orang pasien BPJS kesehatan.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Data primer adalah data yang digunakan secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh yang bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer biasanya diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinil.<sup>37</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner kepada pasien peserta BPJS RSUP H.Adam Malik di lokasi Jl.Bunga Lau No.17, Kemenangan Tani, Medan Tuntungan.

#### **E. Teknik dan Instrumen Penelitian**

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan yaitu tinjauan langsung terhadap masyarakat yang termasuk kedalam data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informasi penelitian melalui kuesioner yang langsung ditunjukkan pada pasien Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik. Koesioner adalah sejumlah pertanyaan langsung yang diperoleh dari objek penelitian.

##### **2. Instrumen Pengumpulan Data**

Dibawah ini nantinya akan diuraikan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diolah.

##### **a. Angket**

Angket merupakan motode pengumpulan data dengan membuat sejumlah daftar pertanyaan dalam bentuk angket, yang nantinya akan ditujukan kepada pasien yang berobat. Instrumen dalam penelitian ini bersifat terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah jika jawaban tidak disediakan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup adalah jika alternatif-

---

<sup>37</sup> Kuncoro dan Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), h. 3.

alternatif jawaban telah disediakan. Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan. Dan pengukurannya menggunakan skala likert, menurut sugiyono skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian, dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijadikan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif yang dapat berupa antara lain:<sup>38</sup>

**Tabel 3.1**  
**Pedoman Pemberian Skor**

No	Pernyataan	Skor
1	SS=Sangat Setuju	5
2	S=Setuju	4
3	KS=Kurang Setuju	3
4	TS=Tidak Setuju	2
5	STS=Sangat Tidak Setuju	1

#### **b. Studi Dokumentasi**

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik

#### **F. Definisi Operasional**

Untuk memudahkan dan menghindari kesalahan dalam penafsiran dan batasan yang jelas mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka diperlukan definisi yang lebih spesifik yaitu:

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2003), h. 47.

## 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>39</sup>

## 2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan sebagai evaluasi pembelian dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Dengan dimensi biaya, kecepatan penanganan, keramah-tamahan, dan fasilitas rumah sakit.<sup>40</sup>

**Tabel 3.2**  
**Indikator Variabel**

No	Variabel	Indikator	Jumlah Item
1	Kualitas Pelayanan	1. Keandalan	3
		2. Daya Tanggap	4
		3. Jaminan	3
		4. Perhatian	3
		5. Bukti Langsung	3
2	Kepuasan konsumen	1. Sistem Keluhan dan Saran	2
		2. Survey Kepuasan Pelanggan	2

## G. Teknik Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS. Adapun pengujian-pengujian akan dilakukan adalah :

<sup>39</sup> Fandy Tjipto, *Manajemen Jasa*, h. 70.

<sup>40</sup> Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h. 14.

## 1. Uji Kualitas Data

Komitmen pengukuran dan pengujian suatu kuesioner atau hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang di pakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian ini tidak akan berguna jika instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki tingkat keandalan (*reliability*) dan tingkat kebenaran/keabsahan (*validity*) yang tinggi. Pengujian pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi kuesioner dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

### a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti ingin mengukur kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuesioner tersebut tersusun dan teruji validitasnya, dalam praktek belum tentu data yang terkumpulkan adalah data yang valid. Banyak hal-hal lain yang akan mengurangi validitas data, misalnya apakah si pewawancara yang mengumpulkan data betul-betul mengikuti petunjuk yang telah ditetapkan dalam kuesioner.<sup>41</sup>

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel.<sup>42</sup>

SPSS merupakan alat yang memiliki fungsi untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Setelah pernyataan dinyatakan valid, maka butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

---

<sup>41</sup> *Ibid.*, h.79.

<sup>42</sup> *Ibid.*, h. 82.

- 1) Jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,80$  maka dinyatakan reliabel.
- 2) Jika nilai Cronbach Alpha  $< 0,80$  maka dinyatakan tidak reliabel Uji reliabilitas dilakukan kepada 30 orang di luar responden penelitian pada RSUP H.Adam Malik jalan Bunga Lau No.17 Kemenangan Tani, Medan Tuntungan

### c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang distribusi data normal atau mendekati normal.<sup>43</sup> Cara mendekati normalitas adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi sumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah diagonal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>44</sup>

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas ( $X_1$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Jika ( $R^2$ ) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas ( $X_1$ ) adalah besar terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika ( $R^2$ ) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat

---

<sup>43</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009), h. 147.

<sup>44</sup> Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), h. 213.



### **b. Uji-T**

Uji Statistik-t dilakukan untuk melihat secara parsial bagaimana? ”H pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model hipotesis yang digunakan dalam Uji Statistik-t ini adalah “ $H_0: b_1 = 0$ , artinya variabel Kualitas Pelayanan, secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan Konsumen.

### **c. Uji Model**

Hipotesis dalam penelitian ini yakni apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen sehingga model analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi sederhana yaitu hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Konsumen

X : Kualitas Pelayanan

$\alpha$  : Konstanta

$\beta$  : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e : Error term

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Temuan Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Kebutuhan akan Rumah Sakit pendidikan dikemukakan oleh para dosen Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara kepada Menteri Kesehatan Republik Indonesia (RI) bapak Dr. Suarjono Surjaningrat sewaktu kunjungan kerja di RS Dr. Pringadi, Medan pada tahun 1980 dan mendapat tanggapan positif dari Bapak Menteri.<sup>45</sup>

Pada mula didirikan, Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik merupakan Rumah Sakit Umum Kelas A di Medan yang berdasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 335/Menkes/SK/VII/1990. Namun, nama rumah sakit ini mengalami perubahan yang pada mulanya bernama Rumah Sakit Umum Kelas A di Medan menjadi Rumah Sakit Umum Haji Adam Malik. Perubahan nama Rumah Sakit ini berdasarkan pada keputusan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 775/MENKES/SK/IX/1992. Adapun alasan pergantian nama rumah sakit ini disebabkan karena perlunya pencantuman nama Pahlawan Nasional sebagai Nama Rumah Sakit Umum Pemerintah yang merupakan bagian penghargaan dan kebanggaan terhadap Pahlawan Nasional, terlebih lagi Adam Malik merupakan ikon kebanggaan masyarakat Sumatera Utara yang mana namanya tidak hanya dikenal di Indonesia saja, tetapi juga di Internasional.

Rumah sakit yang ada di Indonesia tidak hanya berdasarkan satu kepemilikan saja, tetapi banyak kepemilikan, termasuklah di dalamnya Rumah Sakit Umm yang dimiliki Pemerintah. Rumah Sakit Milik Pemerintah memiliki 2 bagian, yaitu Rumah Sakit milik Pemerintah Pusat dan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi dan Kabupaten atau Kota. Adapun perbedaan dari kedua rumah sakit ini adalah: Rumah sakit milik Pemerintah Pusat (Rumah Sakit Umum Pusat atau RSUP) mengacu kepada Departemen Kesehatan (Depkes) sehingga

---

<sup>45</sup> <http://rsham.com.id>, (Diakses pada tanggal 14 Maret 2015 )

segala urusan rumah sakit bergantung pada Depkes Republik Indonesia (Pemerintah Pusat). Rumah ini sebagian besar adalah rumah sakit pendidikan yang cukup besar dan luas dengan hubungan khusus ke Fakultas kedokteran, rumah sakit inilah yang digolongkan kepada RSUP H. Adam Malik. Sedangkan Rumah Sakit Milik Pemerintah Provinsi dan Kabupaten atau Kota (Rumah Sakit Umum Daerah atau RSUD) mengacu pada pimpinan daerah dan lembaga perwakilan masyarakat daerah. Rumah sakit ini mempunyai keunikan karena secara teknis medis berada di bawah koordinasi Departemen Kesehatan, sedangkan kepemilikan sebenarnya berada di bawah pemerintah provinsi atau kabupaten atau kota dengan pembinaan urusan kerumahtanggaan dari Departemen Dalam Negeri (depdagri).<sup>46</sup>

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, maka rumah sakit diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit, yaitu:

- a. Rumah Sakit Umum kelas A;
- b. Rumah Sakit Umum kelas B;
- c. Rumah Sakit Umum kelas C;
- d. Rumah Sakit Umum kelas D

RSUP H. Adam Malik termasuk kepada bagian a, yaitu Rumah Sakit Umum Kelas A. Adapun syarat dari Rumah Sakit Umum Kelas A adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar, 5 (lima) spesialis penunjang medik, 12 (dua belas) spesialis lain, dan 13 (tiga belas) sub spesialis dan RSUPH. Adam Malik memiliki semua dari persyaratan di atas.

RSUP H. Adam Malik ini beralamat di Jalan Bunga Lau No.17. Medan, terletak di kelurahan Kemenangan, kecamatan Medan Tuntungan. Letak RSUP H. Adam Malik ini agak berada di daerah pedalaman yaitu berjarak kira-kira 1 Km dari jalan Djamin Ginting yang merupakan jalan raya menuju ke arah Berastagi. Letak daerah di pedalaman ini sangat mendukung bagi para pasien karena suasana tenang di daerah tersebut akan semakin mempercepat proses penyembuhan dari

---

<sup>46</sup> <https://yamkes.kemkes.go.id>, (Diakses tanggal 1 Februari 2017)

pasien. Selain itu, RSUP H. Adam Malik terdapat tempat-tempat seperti toko buah, warung ataupun rumah makan, apotik, toko yang menyediakan jasa foto kopi sehingga berguna bagi para pengunjung rumah sakit untuk menjenguk, para pegawai ataupun mahasiswa yang berada di rumah sakit.

RSUP H. Adam Malik mulai berfungsi sejak tanggal 17 Juni 1991 dengan pelayanan rawat jalan dan untuk pelayanan rawat inap mulai berfungsi tepatnya 38 pada tanggal 2 Mei 1992. Rumah Sakit ini mulai beroperasi secara total pada tanggal 21 Juli 1993 yang diresmikan oleh Mantan Presiden RI, H. Soeharto.

Visi RSUP H. Adam Malik adalah sebagai "Pusat Rujukan Kesehatan Regional". Sedangkan misi RSUP H. Adam Malik adalah:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan paripurna, bermutu dan terjangkau oleh lapisan masyarakat;
- b. Menyelenggarakan pendidikan dan latihan yang bermutu untuk menghasilkan sumber daya manusia yang profesional di bidang kesehatan;
- c. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan
- d. Menyelenggarakan pelayanan penunjang kesehatan yang berkualitas dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.

## **2. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS di RSUP H. Adam Malik. Peneliti menyebar 100 kuesioner yang bisa dijadikan data penelitian. Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dibagi beberapa kelompok yaitu usia, jenis kelamin dan status pasien. Berikut ini disajikan karakteristik responden menurut usia, jenis kelamin dan status pasien.

### a. Karakteristik Responden Menurut Usia

Gambaran responden menurut usia dapat dilihat pada tabel 4.1. berikut:

**Tabel 4.1**

**Tabel Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia**

No	Usia	F	Persentase (%)
1	<19 Tahun	10	10
2	20-29 Tahun	11	11
3	30-39 Tahun	15	15
4	40-49	27	27
5	>50 Tahun	37	37
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data yang diolah SPSS 2019

Dari tabel 4.1 diatas dapat dilihat distribusi responden berdasarkan usia. Untuk proporsi usia terbesar adalah lebih dari 50 tahun (37%), diikuti usia dari 40-49 tahun (27%), kemudian usia 30-39 (15%), di ikuti usia 20-29 (11%) dan yang paling sedikit dibawah usia 19 tahun (10%).

### b. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Gambaran responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**

**Tabel Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Usia	F	Persentase (%)
1	Laki-laki	59	59
2	Prempuan	41	41
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden yang

memiliki jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin laki-laki terdapat sebanyak 59% dan perempuan hanya 41% dari total 100 responden.

### c. Karakteristik Responden Menurut Status Pasien

Gambaran responden menurut status pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**

**Tabel Distribusi Frekuensi Responden Menurut Status Pasien**

No	Usia	F	Persentase (%)
1	Rawat Inap	49	49
2	Rawat Jalan	51	51
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berstatus rawat jalan lebih banyak dari pada responden yang berstatus rawat inap. Pasien status rawat jalan terdapat sebanyak 51% dan rawat inap hanya 49% dari total 100 responden.

### 3. Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden melalui penyebaran kuesioner, untuk mendapat kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentan skor jawaban sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Tabel Rentan Skor Kuesioner**

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### **a. Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel kualitas pelayanan diukur melalui 16 butir pernyataan yang dinyatakan dalam kuesioner. Adapun 16 butir pada variabel kualitas pelayanan antara lain:

- 1) X-P1 = Pelayanan Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik sudah sesuai yang diharapkan?
- 2) X-P2 = Karyawan Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik peduli ramah terhadap pengunjung?
- 3) X-P3 = Karyawan Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik melakukan pendataan secara tepat?
- 4) X-P4 = Penyampaian informasi diberikan dengan jelas?
- 5) X-P5 = Pelayanan administrasi cepat dan tepat?
- 6) X-P6 = Karyawan bersedia membantu keperluan pelanggan?
- 7) X-P7 = Respon yang dilakukan dengan baik apabila ada complain?
- 8) X-P8 = Jaminan keamanan sudah sesuai harapan?
- 9) X-P9 = Penanganan keluhan diberikan dengan baik?
- 10) X-P10 = Penyedia jasa memberikan dukungan dan kerjasama terhadap pengguna jasa?
- 11) X-P11 = Karyawan memberikan perhatian terhadap pengguna jasa?
- 12) X-P12 = Penyedia jasa memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengguna jasa apabila terjadi masalah?
- 13) X-P13 = Penyedia jasa mengutamakan kepentingan pengguna jasa?
- 14) X-P14 = Kondisi peralatan atau perlengkapan rumah sakit seperti ruang rawat inap, ruang tunggu, kamar mandi dll baik dan layak digunakan?
- 15) X-P15 = Karyawan secara ramah dan profesional dalam melayani pasien?
- 16) X-P16 = Fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai seperti adanya ruangan untuk menyusui anak, ruang tunggu dilengkapi tv dan kelengkapan sabun cuci tangan di setiap kamar mandi?

Hasil tanggapan variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan pada tabel 4.5

**Tabel 4.5 Tanggapan Mengenai Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Tota	
		F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
1	X-P1	10	10	60	60	26	26	4	4	-	-	100	100
2	X-P2	12	12	59	59	27	27	2	2	-	-	100	100
3	X-P3	13	13	57	57	19	19	9	9	2	2	100	100
4	X-P4	42	42	50	50	8	8	-	-	-	-	100	100
5	X-P5	39	39	53	53	8	8	-	-	-	-	100	100
6	X-P6	33	33	59	59	6	6	2	2	-	-	100	100
7	X-P7	27	27	65	65	6	6	2	2	-	-	100	100
8	X-P8	30	30	60	60	6	6	4	4	-	-	100	100
9	X-P9	15	15	69	69	14	14	2	2	-	-	100	100
10	X-P10	14	14	69	69	15	15	2	2	-	-	100	100
11	X-P11	14	14	64	64	20	20	2	2	-	-	100	100
12	X-P12	27	27	46	46	21	21	4	4	2	2	100	100
13	X-P13	27	27	62	62	9	9	2	2	-	-	100	100
14	X-P14	38	38	51	51	11	11	-	-	-	-	100	100
15	X-P15	28	28	57	57	8	8	5	5	2	2	100	100
16	X-P16	30	30	62	62	6	6	2	2	1	1	100	100
Total		399	399	943	943	210	210	42	42	7	7	1,600	100

Sumber: Data olahan 2019

Tanggapan responden sebagaimana di tabel 4.5 menunjukkan bahwa pada pernyataan pertama, dengan nilai frekuensi sebesar 60 poin dan nilai frekuensi sebesar 60 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya pelayanan Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik sudah sesuai yang diharapkan.

Pernyataan kedua, dengan nilai frekuensi sebesar 59 poin dan nilai frekuensi sebesar 59 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya karyawan Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik peduli ramah terhadap pengunjung.

Pernyataan ketiga, dengan nilai frekuensi sebesar 57 poin dan nilai frekuensi sebesar 57 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya



karyawan Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik melakukan pendataan secara tepat.

Pernyataan keempat, dengan nilai frekuensi sebesar 50 poin dan nilai frekuensi sebesar 50 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya Penyampaian informasi diberikan dengan jelas.

Pernyataan kelima, dengan nilai frekuensi sebesar 53 poin dan nilai frekuensi sebesar 53 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya Pelayanan administrasi cepat dan tepat.

Pernyataan keenam, dengan nilai frekuensi sebesar 59 poin dan nilai frekuensi sebesar 59 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya karyawan bersedia membantu keperluan pelanggan.

Pernyataan ketujuh, dengan nilai frekuensi sebesar 65 poin dan nilai frekuensi sebesar 65 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya respon yang dilakukan dengan baik apabila ada complain.

Pernyataan kedelapan, dengan nilai frekuensi sebesar 60 poin dan nilai frekuensi sebesar 60 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya jaminan keamanan sudah sesuai harapan.

Pernyataan kesembilan, dengan nilai frekuensi sebesar 69 poin dan nilai frekuensi sebesar 69 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya penanganan keluhan diberikan dengan baik.

Pernyataan kesepuluh, dengan nilai frekuensi sebesar 69 poin dan nilai frekuensi sebesar 69 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya penyedia jasa memberikan dukungan dan kerjasama terhadap pengguna jasa.

Pernyataan kesebelas, dengan nilai frekuensi sebesar 64 poin dan nilai frekuensi sebesar 64 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya karyawan memberikan perhatian terhadap pengguna jasa.

Pernyataan kedua belas, dengan nilai frekuensi sebesar 46 poin dan nilai frekuensi sebesar 46 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya penyedia jasa memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengguna jasa apabila terjadi masalah.

Pernyataan ketiga belas, dengan nilai frekuensi sebesar 62 poin dan nilai frekuensi sebesar 62 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya penyedia jasa mengutamakan kepentingan pengguna jasa.

Pernyataan keempat belas, dengan nilai frekuensi sebesar 51 poin dan nilai frekuensi sebesar 51 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya kondisi peralatan atau perlengkapan rumah sakit seperti ruang rawat inap, ruang tunggu, kamar mandi dll baik dan layak digunakan.

Pernyataan kelima belas, dengan nilai frekuensi sebesar 53 poin dan nilai frekuensi sebesar 53 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya karyawan secara ramah dan profesional dalam melayani pasien.

Pernyataan keenam belas, dengan nilai frekuensi sebesar 62 poin dan nilai frekuensi sebesar 62 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasanya fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai seperti adanya ruangan untuk menyusui anak, ruang tunggu dilengkapi tv dan kelengkapan sabun cuci tangan di setiap kamar mandi.

#### **b. Variabel Kepuasan Konsumen**

Variabel kepuasan konsumen diukur melalui 4 butir pernyataan yang dinyatakan dalam kuesioner. Adapun 4 butir pada variabel kepuasan konsumen antara lain:

- 1) Y-P1 = Saya merasa puas Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik memberikan kesempatan bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.
- 2) Y-P2 = Perusahaan menyediakan kartu komentar dan menyediakan saluran telepon untuk menyampaikan keluhan dan saran para pelanggan atau konsumen.
- 3) Y-P3 = Pihak perusahaan langsung menanyakan secara langsung mengenai kepuasan pelanggan tersebut.
- 4) Y-P4 = Pihak perusahaan memberikan pertanyaan menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil tanggapan variabel kepuasan konsumen dapan di jelaskan pada tabel 4.6

**Tabel 4.6 Tanggapan Mengenai Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Tota	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Y-P1	10	10	60	60	26	26	4	4	-	-	100	100
2	Y-P2	12	12	59	59	27	27	2	2	-	-	100	100
3	Y-P3	27	27	57	57	19	19	19	19	2	2	100	100
4	Y-P4	42	42	50	50	8	8	-	-	-	-	100	100
Total		91	91	226	226	80	80	25	25	2	2	1,600	100

Sumber: Data olahan 2019

Hasil tanggapan variabel kepuasan konsumen dapan dijelaskan pada tabel 4.6. Tanggapan responden sebagaimana di tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada pernyataan pertama, dengan nilai frekuensi sebesar 60 poin dan nilai frekuensi 60 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasannya saya merasa puas Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik memberikan kesempatan bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.

pernyataan kedua, dengan nilai frekuensi sebesar 59 poin dan nilai frekuensi 59 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasannya perusahaan menyediakan kartu komentar dan menyediakan saluran telepon untuk menyampaikan keluhan dan saran para pelanggan atau konsumen.

pernyataan ketiga, dengan nilai frekuensi sebesar 57 poin dan nilai frekuensi 57 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasannya pihak perusahaan langsung menanyakan secara langsung mengenai kepuasan pelanggan tersebut.

pernyataan keempat, dengan nilai frekuensi sebesar 50 poin dan nilai frekuensi 50 persen responden menunjukkan respon setuju bahwasannya pihak perusahaan memberikan pertanyaan menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 4. Hasil Uji Statistik

##### a. Uji Statistik Deskriptif

Deskriptif variabel dari 100 responden dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7 Uji Variabel Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	35	45	80	6487	64.87	6.210
Kepuasan Konsumen	100	9	11	20	1561	15.61	2.150
Valid N (listwise)	100						

Tabel 4.7 menunjukkan statistik dari variabel penelitian berdasarkan tabel diatas, hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap penerapan kualitas pelayanan menunjukkan nilai minimum sebesar 45, nilai maksimum sebesar 80, mean (rata-rata) sebesar 64,87 dengan standar deviation sebesar 6,210.

Selanjutnya hasil analisis data dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap variabel kepuasan konsumen menunjukkan nilai minimum sebesar 11, nilai maksimum sebesar 20 mean (rata-rata) sebesar 15,61 dengan standar deviation sebesar 2,150

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata kedua variabel memiliki nilai yang berbeda, pada variabel kualitas pelayanan yaitu 64,87. Sedangkan variabel kepuasan konsumen yaitu 15,61

##### b. Hasil Kualitas Data

###### 1) Uji Validitas Data

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Berikut adalah kriteria pengukuran validitas.

- a) Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut valid pada signifikansi 0,05 (5%)
- b) Jika  $r_{hitung}$  Negatif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut tidak valid.
- c)  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)**

Pernyataan	<i>Corrected Item- Total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
X1	0,508	0,1966	Valid
X2	0,454	0,1966	Valid
X3	0,469	0,1966	Valid
X4	0,459	0,1966	Valid
X5	0,415	0,1966	Valid
X6	0,588	0,1966	Valid
X7	0,476	0,1966	Valid
X8	0,763	0,1966	Valid
X9	0,497	0,1966	Valid
X10	0,495	0,1966	Valid
X11	0,528	0,1966	Valid
X12	0,412	0,1966	Valid
X13	0,343	0,1966	Valid
X14	0,331	0,1966	Valid
X15	0,359	0,1966	Valid
X16	0,636	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X) seperti terlihat pada tabel 4.8 bahwa seluruh pernyataan tersebut memiliki korelasi di atas atau lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0,1966. Jadi dapat

disimpulkan bahwa 16 item pernyataan tersebut dikatakan memenuhi syarat validitas.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen**

Pernyataan	<i>Corrected Item- Total Correlation</i> ( <sup>r</sup> hitung)	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Y1	0,734	0,1966	Valid
Y2	0,610	0,1966	Valid
Y3	0,596	0,1966	Valid
Y4	0,235	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Kepuasan Konsumen (Y) sepertinya yang terlihat pada tabel 4.9 bahwa seluru pernyataan tersebut memiliki korelasi diatas atau lebih besar  $r_{\text{tabel}}$  yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0,1966. Jadi dapat disimpulkan bahwa 4 item pernyataan tersebut dikatakan memenuhi syarat validitas.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh masa hasil pengukuran tetap konsistem apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pernyataan yang sama menggunakan alat ukur yang sama pula. Besarnya nila reabilitas ditunjukkan dengan nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), dimana suatu instrumen dapat dinyatakan handal (*reliable*) bila  $\alpha > 0,60$ . Di bawah ini disajikan hasil perhitungan uji reliabilitas dalam bentuk tabel masing-masing variabel (Variabel X dan Variabel Y).

**Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel  
Kualitas Pelayanan**

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	61.1100	34.038	.508	.749	.843
X2	61.0600	34.582	.454	.811	.845
X3	61.1700	33.031	.469	.749	.846
X4	60.5300	34.817	.456	.642	.845
X5	60.5600	35.158	.415	.634	.847
X6	60.6400	33.707	.588	.713	.839
X7	60.7000	34.697	.476	.760	.845
X8	60.7100	31.966	.763	.957	.829
X9	60.9000	34.616	.497	.704	.844
X10	60.9200	34.640	.495	.598	.844
X11	60.9700	34.171	.528	.775	.842
X12	60.9500	33.422	.412	.695	.850
X13	60.7300	35.472	.343	.377	.851
X14	60.6000	35.576	.331	.630	.851
X15	60.8300	34.183	.359	.664	.852
X16	60.6700	33.476	.636	.950	.837

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS 23 diatas terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari 100 responden untuk 16 item pernyataan yang ada dalam variabel kualitas pelayanan masing-masing memiliki tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebanyak 16 pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan tersebut sudah reliabel.

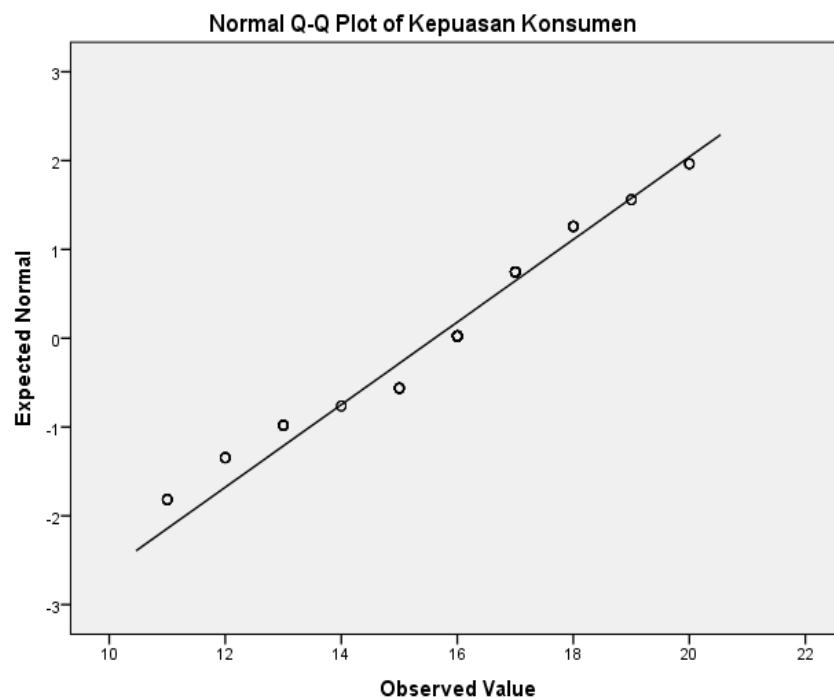
**Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen**

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	11.8500	2.553	.734	.542	.557
Y2	11.8000	2.828	.610	.454	.634
Y3	11.9100	2.265	.596	.459	.643
Y4	11.2700	3.674	.235	.148	.813

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 23 di atas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha dari 100 responden untuk 4 item pernyataan yang ada dalam variabel kepuasan konsumen masing-masing memiliki tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebanyak 4 pernyataan dalam variabel kepuasan konsumen tersebut sudah reliabel.

### 3) Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.



**Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data**

Berdasarkan gambar 4.1 diatas dapat dilihat bahwa data penelitian memiliki penyebaran data distribusi yang normal karena berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik normal plot tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang dipakai dipenelitian ini layak karena memenuhi asumsi normalitas.



## 5. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji $R^2$

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksud untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memvariasi variabel dependen. Dengan menggunakan SPSS 23, diperoleh hasil analisis koefisien determinan ( $R^2$ ) kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 <sup>a</sup>	.552	.547	1.447

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

*Sumber : Data olahan 2019*

Diketahui angka R sebesar 0,743 artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 0,743. Hal ini berarti terjadi hubungan yang erat karena nilai R mendekati 1.

Dari pengujian tersebut juga dapat dilihat besarnya *R Square* 0,552. Hal ini berarti penerapan sistem kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan besar pengaruh 0,552 atau 55,2 %. Dengan demikian tinggi rendahnya kepuasan konsumen di pengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 55,2%.

### b. Uji t

Uji hipotesi dengan Uji t dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Untuk menentukan nilai  $t_{tabel}$  ditentukan dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = (n-k)$  atau  $100-2 = 98$  dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Jadi  $t_{table}$  sebesar 1,984 kriteria pengujian digunakan adalah:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

**Tabel 4.13 Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.077	1.526		2,054	.045
Kualitas Pelayanan	.257	.023	.743	10.983	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Diketahui  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,984 dan dari pengujian berdasarkan uji t, diperoleh hasil  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu  $10,983 > 1,984$ . Dilihat dari tingkat signifikansi, nilai signifikansi yang diperoleh yaitu 0,00 lebih kecil dari 0,48. Hal ini mengartikan bahwa adanya hubungan yang signifikansi antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sehingga sudah mendukung hipotesis, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### c. Uji Model Regresi Linier Sederhana

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dengan menggunakan SPSS 23, diperoleh hasil regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS studi kasus di rumah sakit umum pusat H.Adam Malik seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.077	1.526		2,054	.045
Kualitas Pelayanan	.257	.023	.743	10.983	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data olahan 2019

Melalui hasil analisis regresi sederhana yang terdapat pada tabel di atas, maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

$$Y = 1,077 + 0,257X$$

Dari persamaan diatas maka dapat dijelaskan:

- 1) Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 1,077 berarti bahwa kepuasan konsumen dapat meningkat sebesar 1,077 satuan meskipun kualitas pelayanan bernilai nol.
- 2) Koefisien X (kualitas pelayanan) bernilai positif sebesar 0,257, hal ini berarti setiap kenaikan satu satuan untuk variabel kepuasan konsumen akan diikuti kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,257 satuan. Koefisien bernilai positif artinya kualitas pelayanan memberi pengaruh yang positif. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan konsumen.

### C. Pembahasan

Dari penelitian yang dilakukan peneliti melalui kuesioner, diperoleh hasil bahwa Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik telah melaksanakan kualitas pelayanan dari hasil uji model analisis regresi dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan memiliki nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,743 artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen 0,743. Hal ini berarti terjadi hubungan yang erat karena nilai R mendekati 1.

Dari pengujian koefisiensi determinasi juga dapat dilihat besarnya *R Square* 0,552 yang berarti kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan memiliki besar pengaruh 0,552 atau 55,2%. Dengan demikian tinggi rendahnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan konsumen sebesar 55,2% sedangkan sisanya 44,8% dijelaskan faktor lain di luar model.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui kuesioner, diperoleh hasil kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana variabel kualitas pelayanan memiliki  $t_{hitung} =$

10,983 dan  $t_{\text{tabel}}$  ( $\alpha$  0,05 ; df 100) adalah sebesar 1,984. Karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu  $10,983 > 1,984$ . Dilihat dari tingkat signifikansi, nilai signifikansi yang diperoleh yaitu 0,00 lebih kecil dari 0,48 maka  $h_a$  diterima dan  $h_0$  ditolak, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Kusuma Wijayanto (2014) Pada Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Alfi Syahri Lubis (2008) dan Herri Affandi (2017) yang melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Masalah utama penelitian ini adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS studi kasus di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik. Berdasarkan hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan diterapkannya kualitas pelayanan dengan efektif dan efisien maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS studi kasus di Rumah Sakit Umum Pusat H.Adam Malik dapat dikemukakan saran sebagai bahan pertimbangan antara lain:

1. Bagi Karyawan RSUP H. Adam Malik

Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak RSUP H.Adam Malik sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi empati, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan konsumen terbesar. Juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian yang telah dilakukan, misalnya dengan meneliti variabel lain selain dari kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen atau menambah variabel independen, moderating atau variabel penelitian lainnya. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menambahkan metode wawancara langsung

pada masing-masing responden dalam upaya mengumpulkan data, sehingga dapat menghindari kemungkinan responden tidak obyektif dalam mengisi kuesioner.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anjaryani, Diah Wike. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*. Tesis, Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2009.
- Adisasmito, Wika. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.
- Akmal, Tarigan Azhari. *Etika dan Spiritualitas Bisnis*. Medan: Febi Uinsu Press, 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.
- Harahap, Sunarji. *Kewirausahaan Pendekatan Integratif*. Medan: Rumah Cerdas Media, 2016.
- Heizer, J. dan Render, B. *Manajemen oprasi*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Husaini Usman dan Akbar, Stiady Purnomo. *Pengantar statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Juwandi dan Hendy Irawan. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- Kuncoro dan Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- Lupiyoadi, (ed) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Salemba Empat, 2002.
- Milind M. Lele dan Jagdish N. Sheth. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Mitra Utama, 1995.
- Nogi, Hessel Tangkilisan. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo, 2005.
- Nur, M. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2004.

Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.

Santoso, Singgih. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010.

Suharto, Bambang. *Langkah Awal Menjadi Entrepreneur Sukses*. Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2003.

Syafe'i, Rachmat. *Hadits : aqidah, akhlak, sosial dan hukum*. Bandung: Pustaka Setia, 2000.

Syahrudin dan Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2015.

Tjipto, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 1996.

Umar, Husein. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

## **WEBSITE**

Sofyan Bachmid, “Konsep Kualitas Layanan dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa, <https://www.academia.edu>”. Diunduh pada 12 Januari 2019



# LAMPIRAN

## DATA RESPONDEN

[illegible]



45	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	66
46	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	72
47	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	72
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
49	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	62
50	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	69
51	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	68
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	66
53	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
54	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	5	72
55	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	69
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
58	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
59	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	66
60	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	5	2	4	59
61	3	3	4	5	5	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	53
62	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	64
63	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	72
64	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
66	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
67	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
68	2	3	1	5	4	4	5	5	5	5	5	2	4	3	4	5	62



93	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	62
94	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	69
95	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	68
96	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	66
97	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
98	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	5	72
99	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	69
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63

## DATA RESPONDEN

R/X	KEPUASAN KONSUMEN				TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	5	4	4	5	18
2	4	5	4	5	18
3	4	4	4	5	17
4	4	4	4	5	17
5	4	3	3	5	15
6	4	4	5	4	17
7	4	4	4	5	17
8	4	5	4	4	17
9	3	3	2	4	12
10	5	4	5	5	19
11	3	3	5	5	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	16
16	4	4	2	5	15
17	3	3	4	5	15
18	3	4	4	4	15
19	4	4	4	5	17
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	3	3	3	4	13
23	4	4	4	4	16
24	2	3	1	5	11
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	3	15
28	3	5	4	4	16
29	4	3	3	4	14
30	3	2	2	4	11
31	4	4	4	4	16
32	3	3	3	4	13
33	2	3	3	3	11
34	3	3	2	5	13
35	4	4	4	4	16

36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	5	17
39	5	5	5	5	20
40	4	4	3	5	16
41	3	3	3	3	12
42	3	3	3	4	13
43	3	4	3	3	13
44	4	4	4	4	16
45	5	4	4	5	18
46	4	5	4	5	18
47	4	4	4	5	17
48	4	4	4	5	17
49	4	3	3	5	15
50	4	4	5	4	17
51	4	4	4	5	17
52	4	5	4	4	17
53	3	3	2	4	12
54	5	4	5	5	19
55	3	3	5	5	16
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	4	4	2	5	15
61	3	3	4	5	15
62	3	4	4	4	15
63	4	4	4	5	17
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	3	3	3	4	13
67	4	4	4	4	16
68	2	3	1	5	11
69	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	3	15
72	3	5	4	4	16
73	4	3	3	4	14
74	3	2	2	4	11



75	4	4	4	4	16
76	3	3	3	4	13
77	2	3	3	3	11
78	3	3	2	5	13
79	4	4	4	4	16
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	5	17
83	5	5	5	5	20
84	4	4	3	5	16
85	3	3	3	3	12
86	3	3	3	4	13
87	3	4	3	3	13
88	4	4	4	4	16
89	5	4	4	5	18
90	4	5	4	5	18
91	4	4	4	5	17
92	4	4	4	5	17
93	4	3	3	5	15
94	4	4	5	4	17
95	4	4	4	5	17
96	4	5	4	4	17
97	3	3	2	4	12
98	5	4	5	5	19
99	3	3	5	5	16
100	4	4	4	4	16

## Uji VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

**Correlations**

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	JUM X
X1 Pearson Correlation	1	.613 <sup>*</sup> .	.617 <sup>*</sup> .	.360 <sup>*</sup> .	.395 <sup>*</sup> .	.285 <sup>*</sup> .	.240 <sup>*</sup> .	.206 <sup>*</sup> .	.200 <sup>*</sup> .	.311 <sup>*</sup> .	.220 <sup>*</sup> .	.327 <sup>*</sup> .	.122	.261 <sup>*</sup> .	-.035	.158	.588 <sup>*</sup> .
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.004	.016	.040	.046	.002	.028	.001	.228	.009	.730	.116	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 Pearson Correlation	.613 <sup>*</sup> .	1	.593 <sup>*</sup> .	.134	.097	.173	.104	.282 <sup>*</sup> .	.111	.252 <sup>*</sup> .	.382 <sup>*</sup> .	.227 <sup>*</sup> .	.133	.356 <sup>*</sup> .	.013	.331 <sup>*</sup> .	.537 <sup>*</sup> .
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.185	.339	.085	.303	.005	.273	.012	.000	.023	.189	.000	.895	.001	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3 Pearson Correlation	.617 <sup>*</sup> .	.593 <sup>*</sup> .	1	.132	.304 <sup>*</sup> .	.298 <sup>*</sup> .	.039	.207 <sup>*</sup> .	.227 <sup>*</sup> .	.216 <sup>*</sup> .	.071	.399 <sup>*</sup> .	.214 <sup>*</sup> .	.337 <sup>*</sup> .	.109	.180	.576 <sup>*</sup> .
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.189	.002	.003	.702	.038	.023	.031	.482	.000	.032	.001	.281	.073	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4 Pearson Correlation	.360 <sup>*</sup> .	.134	.132	1	.461 <sup>*</sup> .	.629 <sup>*</sup> .	.345 <sup>*</sup> .	.472 <sup>*</sup> .	.372 <sup>*</sup> .	.365 <sup>*</sup> .	.338 <sup>*</sup> .	-.041	.081	-.004	.087	.388 <sup>*</sup> .	.534 <sup>*</sup> .
Sig. (2-tailed)	.000	.185	.189		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.687	.425	.965	.389	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5 Pearson Correlation	.395 <sup>*</sup> .	.097	.304 <sup>*</sup> .	.461 <sup>*</sup> .	1	.402 <sup>*</sup> .	.205 <sup>*</sup> .	.257 <sup>*</sup> .	.213 <sup>*</sup> .	.177	.232 <sup>*</sup> .	.172	-.034	.421 <sup>*</sup> .	.129	.150	.495 <sup>*</sup> .



X1	Pearson	.220 <sup>+</sup>	.382 <sup>+</sup>	.071	.338 <sup>+</sup>	.232 <sup>+</sup>	.322 <sup>+</sup>	.119	.591 <sup>+</sup>	.378 <sup>+</sup>	.580 <sup>+</sup>	1	.350 <sup>+</sup>	.251 <sup>+</sup>	.017	.225 <sup>+</sup>	.469 <sup>+</sup>	.601 <sup>+</sup>
1	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.482	.001	.020	.001	.239	.000	.000	.000		.000	.012	.867	.024	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson	.327 <sup>+</sup>	.227 <sup>+</sup>	.399 <sup>+</sup>	-.041	.172	.341 <sup>+</sup>	.006	.320 <sup>+</sup>	-.059	.267 <sup>+</sup>	.350 <sup>+</sup>	1	.310 <sup>+</sup>	.260 <sup>+</sup>	.352 <sup>+</sup>	.151	.529 <sup>+</sup>
2	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.001	.023	.000	.687	.087	.001	.949	.001	.559	.007	.000		.002	.009	.000	.134	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson	.122	.133	.214 <sup>+</sup>	.081	-.034	.186	.215 <sup>+</sup>	.324 <sup>+</sup>	.112	.196	.251 <sup>+</sup>	.310 <sup>+</sup>	1	.077	.313 <sup>+</sup>	.346 <sup>+</sup>	.434 <sup>+</sup>
3	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.228	.189	.032	.425	.739	.064	.031	.001	.266	.051	.012	.002		.447	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson	.261 <sup>+</sup>	.356 <sup>+</sup>	.337 <sup>+</sup>	-.004	.421 <sup>+</sup>	.019	.211 <sup>+</sup>	.125	.148	-.017	.017	.260 <sup>+</sup>	.077	1	.377 <sup>+</sup>	.113	.422 <sup>+</sup>
4	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.001	.965	.000	.852	.035	.215	.141	.870	.867	.009	.447		.000	.265	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson	-.035	.013	.109	.087	.129	.254 <sup>+</sup>	.345 <sup>+</sup>	.387 <sup>+</sup>	.213 <sup>+</sup>	.100	.225 <sup>+</sup>	.352 <sup>+</sup>	.313 <sup>+</sup>	.377 <sup>+</sup>	1	.206 <sup>+</sup>	.478 <sup>+</sup>
5	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.730	.895	.281	.389	.202	.011	.000	.000	.033	.323	.024	.000	.002	.000		.040	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson	.158	.331 <sup>+</sup>	.180	.388 <sup>+</sup>	.150	.499 <sup>+</sup>	.681 <sup>+</sup>	.917 <sup>+</sup>	.562 <sup>+</sup>	.339 <sup>+</sup>	.469 <sup>+</sup>	.151	.346 <sup>+</sup>	.113	.206 <sup>+</sup>	1	.695 <sup>+</sup>
6	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	.116	.001	.073	.000	.136	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.134	.000	.265	.040		.000

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
JU Pearson	.588*	.537*	.576*	.534*	.495*	.654*	.551*	.808*	.569*	.567*	.601*	.529*	.434*	.422*	.478*	.695*	1
MX Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	JUMY
Y1	Pearson Correlation	1	.613**	.617**	.360**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.613**	1	.593**	.134	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.185	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.617**	.593**	1	.132	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.189	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.360**	.134	.132	1	.499**
	Sig. (2-tailed)	.000	.185	.189		.000
	N	100	100	100	100	100
JUMY	Pearson Correlation	.864**	.785**	.827**	.499**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.744	.884	17

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	125.98	144.727	.550	.	.729
X2	125.93	145.844	.497	.	.731
X3	126.04	142.402	.525	.	.726
X4	125.40	146.364	.496	.	.732
X5	125.43	147.056	.456	.	.734
X6	125.51	144.111	.623	.	.727
X7	125.57	146.126	.515	.	.732
X8	125.58	140.549	.787	.	.719
X9	125.77	145.977	.534	.	.731
X10	125.79	146.026	.532	.	.731
X11	125.84	145.045	.566	.	.729
X12	125.82	143.139	.474	.	.728
X13	125.60	147.636	.390	.	.735
X14	125.47	147.848	.378	.	.736
X15	125.70	144.737	.421	.	.731
X16	125.54	143.665	.667	.	.726
JUMX	64.87	38.559	1.000	.	.853



## UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

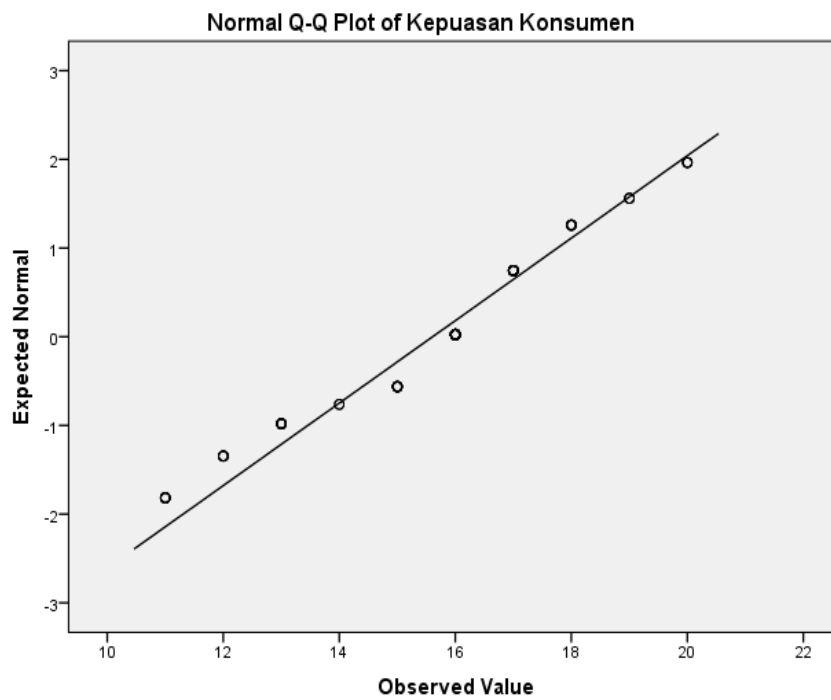
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.798	.856	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	27.46	13.887	.813	.	.735
Y2	27.41	14.467	.713	.	.757
Y3	27.52	13.000	.742	.	.726
Y4	26.88	16.208	.379	.	.814
JUMY	15.61	4.624	1.000	.	.736

## UJI NORMALITAS



## UJI ANALISIS REGRESI SEDERHANA

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 <sup>a</sup>	.552	.547	1.447

a. Predictors: (Constant), X

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	252.583	1	252.583	120.625	.000 <sup>b</sup>
	Residual	205.207	98	2.094		
	Total	457.790	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.077	1.526		2,054	.045
	X	.257	.023	.743	10.983	.000

a. Dependent Variable: Y

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	35	45	80	6487	64.87	6.210
Kepuasan Konsumen	100	9	11	20	1561	15.61	2.150
Valid N (listwise)	100						

**TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T**

One Tailed Test							
df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	Two-Tailed Test						
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41		0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42		0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43		0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44		0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45		0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46		0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47		0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48		0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49		0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50		0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51		0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52		0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53		0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54		0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55		0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56		0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57		0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58		0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59		0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60		0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61		0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62		0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63		0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64		0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65		0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66		0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67		0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68		0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69		0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70		0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71		0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72		0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73		0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74		0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75		0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76		0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77		0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78		0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79		0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80		0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

df	Pr 0.50	0.25 0.20	0.10 0.10	0.05 0.050	0.025 0.02	0.01 0.010	0.005 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Tabel r untuk df = 1 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189



36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678

76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Wiratama

Tempat/tanggal lahir : Pinangripan/ 13 September 1996

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat/phone/hp/e-mail : Marindal Satu Simpang Kongsil Jl.  
Leman Harahap  
082366706845/082366706845  
[wira.9d@gmail.com](mailto:wira.9d@gmail.com)

Status : Belum menikah

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

### Pendidikan Formal

2015 - 2019 : Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam,  
Universitas Islam Negeri Sumatera  
Utara

2012 - 2015 : SMK Asahan

2009 - 2012 : SMP N 1 Sei Dadap

2003 - 2009 : SD Negeri 014667 Danau Sijabut  
Gardu

### Pendidikan Non formal

2017 : Kursus Bahasa Inggris

2014 : Kursus Perangkat Keras Komputer

### Prestasi Akademik

Indeks Prestasi Kumulatif : 3,50 ( 0 - 4 )  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Konsumen  
Peserta BPJS Studi Kasus Di Rumah  
Sakit Umum Pusat H.Adam Mali

### Pengalaman Kerja

Desember 2018 - ... : Ojek Online (Grab)  
Maret 2014 : Karyawan Minimarket Teratai Jaya